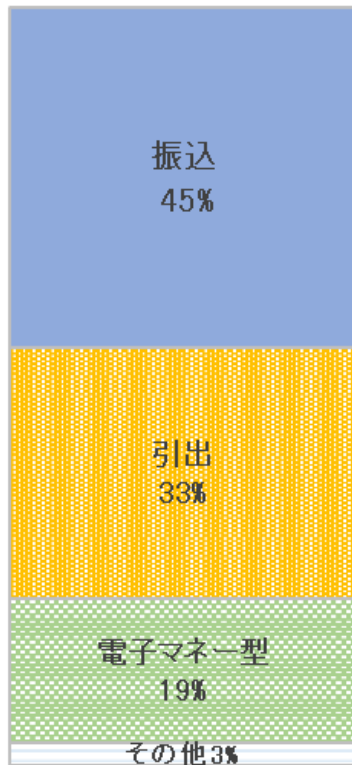


大阪府特殊詐欺対策審議会 (第二回)

令和6年9月12日
大阪府庁災害対策本部会議室

特殊詐欺被害防止に向けた対策（案）

主たる交付手段の割合（令和5年中）

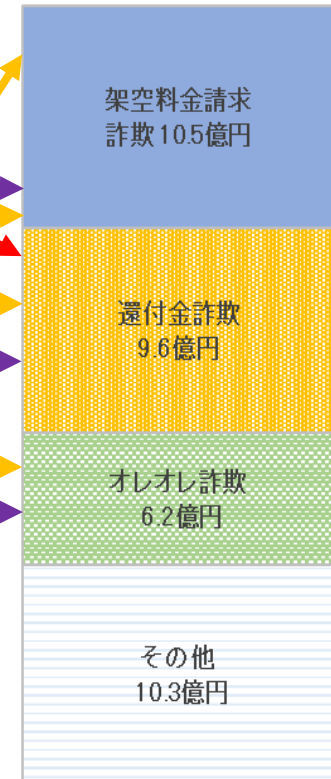


特殊詐欺対策（案）

- ①ATM操作時における携帯での通話禁止
- ②不自然な入出金に対する金融機関からの通報
- ③プリペイド型電子マネー販売時の購入目的確認
- ④高齢者の口座からの振込制限設定（上限0円など）
- ⑤被害店舗・被害ATM設置場所の公表

より具体的な
注意喚起

手口別の被害金額（令和5年中）



- 上記対策のうち、①～④の取組は、特殊詐欺全体の「主たる交付手段」の97%を占め、被害金額が多い「振込」「引出」「電子マネー型」に対して、抑止効果があると考えられる。
- 加えて、⑤被害店舗等の公表により、今まで以上に具体的な注意喚起が可能となるため、特殊詐欺全体に対する抑止効果が考えられる。

1. ATM操作時における携帯電話の通話禁止（義務化）

【事務局の考え】

- 犯人は、ATMに誘導し、携帯電話で指示しながら、金銭を振り込ませる（被害の9割以上は無人ATM）。
- 被害者の約85%は65歳以上の高齢者であり、騙されている状態で、本人自ら被害を防止することが困難。
- 水際対策が重要になるため、**「ATMの設置・管理者に対し、高齢者がATMを操作する際、携帯電話の通話禁止を義務化」できれば、被害防止に効果的だと考える。**（高齢者の定義：「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」「高齢者の医療の確保に関する法律」等では65歳以上を高齢者と規定）

□ 主要論点の整理①

- ✓ 携帯電話通話禁止の影響（どの程度、利用者に不便が生じるか）

【通話実態アンケート、現地調査より】

①府民アンケート（8/1～23調査、724人、門真運転免許試験場ほか）

- ◆ATM操作時の通話 ⇒ する 40人・しない 669人・未回答 15人
//（うち高齢者）⇒ する 4人・しない 113人・未回答 2人
- ◆通話内容は振込・入出金か ⇒ 振込・入出金 11人・その他 29人
//（うち高齢者）⇒ 振込・入出金 1人・その他 3人

②特殊詐欺被害者アンケート（8月調査、65歳以上104人）

- ◆ATM操作時の通話 ⇒ する 0人・しない 104人
（被害時以外）

③ATM現地調査（8/26～28調査、1,545人、 曾根崎、新大阪、天王寺、北花田）

- ◆ATM操作時の通話 ⇒ していた 3人・していない 1,542人
（通話理由）
 - ・司法書士から電話がかかってきた（中年、男性）
 - ・母親から電話がかかってきた（中年、男性）
 - ・ATM操作前から仕事関係で通話中（中年、男性）
- ◆実年齢は不明だが、高齢者で通話している人は0人

- ◎ATM操作時に携帯電話で通話する人は、①②③全体で1.8%（43/2,373人）、うち高齢者は①②で1.7%（4/223人）。
- ◎高齢者は、①通話4人（うち振込・入出金1人）、②③とも通話0人。通話すること及びその内容が振込等に関することは非常に少ない。
- ◎ATM操作時における通話が、振込等とは関係ない内容であれば、ATM操作時を避けて通話可能と考える。

ATM操作時における通話の実態や必要性等から、通話を禁止しても、大きな不利益までは生じないと思われる

□ 主要論点の整理②

✓ ATMの設置・管理者で携帯電話の通話を禁止できるか

【金融機関アンケートより】

- ◆人の行動を規制するにしても、常にATM周辺を監視しておらず、万全ではないと思われる。
- ◆ポスター等の掲示により、通話禁止を周知する方法は可能だが、無人時間帯は人の監視がないため、徹底は難しいと感じる。

- ◎ATM操作時の通話を強制的に止めることは、トラブル等も懸念され、現実的に難しいと思われる。
- ◎無人ATMであっても、ATM設置・管理者（金融機関、コンビニ、商業施設、駅等）が、その管理権限において、まずはATM操作時の通話禁止をルール化し、そのルールを周知することは可能ではないか。
- ◎上記により、例えば電車内でのルール、マナーのように、ATM利用者が自ら、通話禁止を遵守することが理想。

方向性として、ATM設置・管理者によるルール化と周知により、通話禁止を社会のコンセンサス（常識化）できないか

□ 主要論点の整理③

✓ 対象を高齢者（65歳以上）だけに限定できるか

- ◎被害の実態から、通話禁止は高齢者に限定することが適当。
- ◎外見やAIカメラ等では、正確な年齢の判定は困難。キャッシュカードでも、ATM利用時にリアルタイムでの判定不可。
- ◎通話禁止の対象が高齢者であることを周知し、本人が認知すれば、自分自身で高齢者か否かを判断できる。

ATM設置・管理者が年齢を判定しなくても、通話禁止を高齢者に限定することは可能だと考える

□ 主要論点の整理④

✓ 実現性、実効性が確保できる手法の検討

【事務局の考え】

- ATM設置・管理者には、まず以下の「通話禁止に向けた手法案」で実現性が高いと思われる①、②に加え、導入コスト等も勘案しながら、③、④、⑤で可能な手法もあわせて実施をお願いし、実効性を高めていきたい
- ③、④、⑤は、アンケートから各金融機関で対応が異なるため、可能な範囲で個別に依頼予定
- 今後、技術の進展、コストダウン等の状況の変化に応じ、より実効性の高い手法の導入を検討・促進

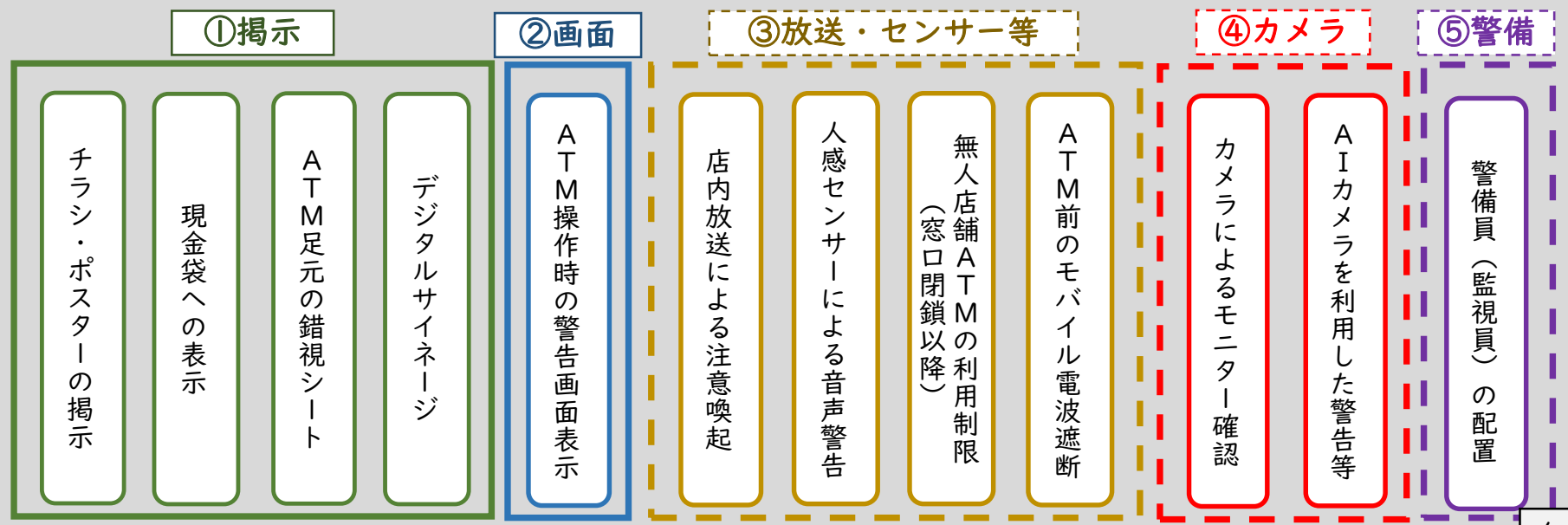
「国民を詐欺から守るための総合対策」(R6.6.18 犯罪対策閣僚会議)

(ア) 金融機関と連携した被害の未然防止／③ 携帯電話を使用しながらATMを利用する者への注意喚起の推進

◎特殊詐欺においては、被害者が携帯電話等で指示を受けながらATMを操作し、被害に遭う事例が多数みられるため、金融機関その他の関係機関・団体と連携し、「ATMでの携帯電話の通話は、しない、させない」取組を引き続き推進する。

◎また、携帯電話を使用しながらATMを利用する者に対して、訴求力の高い注意喚起の表示を行う取組を推進する。

通話禁止に向けた手法案（銀行アンケートより）



2. 不自然な入出金の通報（義務化）

【事務局の考え】

- 特殊詐欺のうち、一番被害が多い還付金詐欺では、一人平均3.2回振り込み。
三番目に被害が多いキャッシュカード詐欺盗では、犯人が近くのATMから繰り返し出金。
- 「不自然な入出金」があった際、金融機関から警察への通報を義務化できれば、被害の拡大防止につながる。
- 「不自然な入出金」の具体例については、金融機関の規模、取引内容等が様々であることや、犯人にも認知されること等から、条例で一律の基準を設けることは適当ではないと考える。（指針での例示を検討）

□ 主要論点の整理①

✓ 金融機関の協力（モニタリングや通報業務の増加）

◆「国民を詐欺から守るための総合対策」（R6.6.18 犯罪対策閣僚会議）

ア 犯罪者グループ等による出金・送金対策／（ア）金融機関と連携した検挙対策の推進

◎検挙及び被害防止に資する今より一歩踏み込んだ対策として、関係当局が連携し、金融機関において、詐欺被害と思われる出金・送金等の取引をモニタリング・検知する仕組み等を構築し、検知能力を強化するとともに、不正利用防止の措置を行い、法人口座を含む不正な口座情報等について、疑わしい取引の届出制度の活用をはじめ、警察へ迅速な情報共有を行う取組を推進する。

◆「法人口座を含む預貯金口座の不正利用等防止に向けた対策の一層の強化について（要請）」

（R6.8.23 金融庁・警察庁 ⇒ 全国銀行協会、全国地方銀行協会、第二地方銀行協会、全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会、全国労働金庫協会、ゆうちょ銀行、農林中央金庫、商工組合中央金庫あて）

6 警察への情報提供・連携の強化

◎モニタリングにより、詐欺の被害のおそれが高いと判断される取引を検知した場合には、管轄する都道府県警察へ必要な情報を迅速に提供すること。また、同取組を推進するため、警察庁や管轄する都道府県警察と連携体制構築に向けた具体的協議を進めること。

◎モニタリングや通報等の負担は発生するが、国の総合対策や要請等も踏まえ、金融機関にはご協力をお願いしたい。

3. プリペイド型電子マネー販売時の確認（義務化）

【事務局の考え】

- 特殊詐欺で二番目に多い架空料金請求詐欺の被害は、プリペイド型電子マネーが7割以上、購入先はコンビニが99%。
- 水際となるコンビニ等の対策が重要になるが、販売時の「利用目的」確認は、客とトラブルになる懸念。
- このため、シートやフローチャート等を活用した「詐欺の手口や可能性」の確認を義務化したいと考えている。

□ 主要論点の整理①

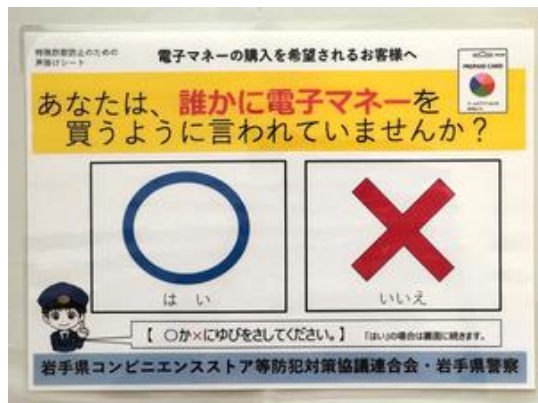
✓ コンビニ等の協力、実効性が確保できる確認手法

◆「国民を詐欺から守るための総合対策」（R6.6.18 犯罪対策閣僚会議）

(イ) コンビニエンスストア等と連携した被害の未然防止／① コンビニエンスストアにおける被害防止の推進

◎電子マネー型や収納代行利用型の手口への対策として、一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、各コンビニエンスストア事業者と連携し、同一人や同一機会での高額又は複数のプリペイド型電子マネー購入希望者や収納代行利用者への声掛けのシステム化、店頭販売棚やレジ・端末機の画面に音声付き動画の活用を含む訴求力の高い注意喚起の表示を行うなどの取組を強化する。

◆岩手県警とコンビニの連携事例（R6.4.10 朝日新聞デジタルより）



【特殊詐欺被害防止の声掛け訓練】

「あなたは、誰かに電子マネーを買うように言われていませんか？」と大書。その下には「○」「×」があり、指をさす仕組み。客が「○」を示すと、店長が裏返し、赤字で「詐欺の可能性あります。」警察へ通報すること等も明記されており、店長は「用途がわからない電子マネーは販売できない」と告げた。

※大阪府警でも同様の取組みを推進

4. 高齢者のATM振込制限（義務化）

【事務局の考え】

- ATMにおける1回あたりの振込み被害額は、限度額を超えない「49万円前後」「99万円前後」等が多い。
- 1回10万円の制限があっても、1日の上限が150万円の場合、1日に15回振り込んだケースも。
- 過去1～3年間ほど、振込実績がない高齢者が、急に数十万円を振込むことはレアケースだと考えられる。
- 可能な限り、ATMの振込限度額や回数を引下げることが、直接、被害の防止・軽減につながると考える。

□ 主要論点の整理①

- ✓ 金融機関の協力、具体的な限度額・回数（コスト、利用客の利便性低下）

【振込限度額の引下げ事例】

- ◆信用金庫では、70歳以上、過去1～3年間利用実績なし、振込限度額0円、
信用組合では、70・75歳以上、過去1～3年間利用実績なし、振込限度額1,000円～10万円に設定。（被害が非常に少ない）

【金融機関アンケートより】

- ◎官庁も含めて取り組むことで、理解を求めやすい。
- 限度額の設定には、各金融機関の一定の裁量が必要。
- △利用頻度が少ない顧客は、引き下げることができるが、65歳以上の限度額を引き下げるとは、顧客属性を考えると無理がある。
- ×上限0円設定は、高齢者の家賃等の支払いが困難になり、甚大な影響。
信金で実施しているが、謝絶された振込は他の金融機関が担っており、全金融機関が同様の措置を講じた場合、混乱は計り知れない。
- ×年齢のみを基準とした出金限度額の引下げは、顧客利便性を著しく損なうものであり、窓口への苦情や顧客申出による出金限度額引上げの処理が、大量に発生することが予想される。

◆「国民を詐欺から守るための総合対策」（R6.6.18 犯罪対策閣僚会議）

（ア）金融機関と連携した被害の未然防止／② ATMでの振込・引出制限等の推進

- ◎金融機関と連携し、一定年数以上にわたってATMでの振込実績がない高齢者のATM振込限度額をゼロ円又は極めて少額とする取組（ATM振込制限）及び高齢者のATM引出限度額を少額とする取組（ATM引出制限）を推進する。また、金融機関における預貯金口座のモニタリングを強化する取組を推進し、高齢者のATM振込・引出限度額を少額とするものの制度化に向けた検討を実施する。

5. 被害ATM設置場所・被害店舗の公表

【事務局の考え】

- 特殊詐欺の最初の連絡は、7割超が固定電話に入ることから、犯人は名簿等で住所を把握している可能性。
- 犯人は、あらかじめ被害者の自宅近くのATMやコンビニを設定し、被害者を誘導。
- 被害場所の公表により、近隣住民への注意喚起効果はあるが、風評被害も懸念。具体的にどの範囲で公表するかは、今後検討が必要。

□ 主要論点の整理①

✓ どこまで具体的に場所を公表するか

【金融機関アンケートより】

（肯定的意見）

- ・被害場所となっている銀行の対策が取りやすくなる（被害に遭いやすいATMへの対策が進む）
- ・被害の多い場所を公表することで、自主防犯行動を促すことができ、周囲の人も声をかけやすくなる
- ・自治体、ボランティア団体等の活動がしやすくなる
- ・被害場所（ATMの所在地）の公表だけではなく、利用銀行名（キャッシュカードの銀行）も公表することで、被害場所の銀行への風評被害対策となる

（否定的意見）

- ・公表することで犯人側から狙われる可能性
- ・苦情対応による業務負担増
- ・他の金融機関が発行するキャッシュカードでも取引が可能な中で、仮に当該ATMを設置する金融機関の名称まで公表された場合、あたかも当該金融機関での特殊詐欺の未然防止対応が不十分であるが故に、被害が発生していると誤認される可能性
- ・ある特定の事業者を公表することで、風評被害に遭う可能性がある